



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD
DE LA EMPRESA STACIÓN VGAS E.I.R.L, DISTRITO DE PUENTE PIEDRA,
AÑO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

DIEGO DAVID, APESTEGUI APESTEGUI

DOCENTE:

DR. SEVERINO ANTONIO DIAZ SAUCEDO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

LIMA-PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mis padres Jorge y Noemi, por darme la vida, educación, consejos y apoyo, para afrontar la vida de una mejora manera y enseñarme que con esfuerzo y dedicación todo se puede lograr.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quisiera agradecer a Dios por permitirme estar hoy presente, de igual manera agradezco a la Universidad César Vallejo por formarme profesionalmente durante estos 5 años. Agradezco también a mi asesor el Dr. Severino Antonio Diaz Saucedo por compartir conmigo sus conocimientos, capacidad, experiencia y paciencia para guiarme en todo el proceso de Desarrollo de la Tesis

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Diego David Apestegui Apestegui con DNI N° 45545598, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2017

Diego David Apestegui Apestegui

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción Laboral y su relación con la productividad de la Empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, Año 2017”

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Apestegui Apestegui, Diego David

Resumen

Se realizó la investigación titulada “Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad de la Empresa Stación Vgas E.I.R.L, Distrito de Puente Piedra, Año 2017” cuyo objetivo de estudio es determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad y si dichas variables inciden directamente en la rentabilidad de la Stación Vgas E.I.R.L, se realizó con una población de 50 personas que es el total de trabajadores en la organización, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 34 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 20. Teniendo como resultado que la satisfacción laboral y la productividad tienen una relación fuerte, en la empresa Stación Vgas E.I.R.L, Distrito de Puente Piedra. Por ello se deduce que, a mayor satisfacción laboral, genera una repercusión positiva en las personas logrando una mejor productividad para la organización.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Productividad

Abstract

Research entitled “Stacion Vgas E.I.R.L, District of Puente Piedra, year 2017” was held aimed study is to determine the relationship between job satisfaction and productivity and whether those variables have a direct impact on the profitability of the Stacion Vgas E.I.R.L, was performed with a population of 50 people is the total number of workers in the organization, with a margin of error of 5% and a level of reliability 95%. Data were collected by using survey technique as a tool to the questionnaire, consisting of 34 questions in Likert scale. Instrument validation was performed by expert judgment and the same reliability was calculated through Cronbach’s Alpha coefficient. Once you collected these data were processed using SPSS V. 20. Whith the result that the job satisfaction and productivity have strong relationship in the Stacion Vgas E.I.R.L, District of Puente Piedra, year 2017. Therefore it follows that, to greater job satisfaction, generates a positive impact on the people, obtaining a better productivity for the organization.

Key words: Job satisfaction, productivity

INDICE

Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de Autenticidad	iv
Presentación	v
Resumen	vi
Abstract	vi
I.INTRODUCCION	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	2
1.2.1. Internacionales	2
1.2.2. Nacionales	4
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	6
1.3.1. Teorías Científicas	6
1.3.2. Variable Independiente: Sistema de Control de Gestión	8
1.3.3. Variable Dependiente: Cadena de Suministros	9
1.4. Formulación del Problema	17
1.4.1. Problema General	17
1.4.2. Problemas Específicos	17
1.5. Justificación del Estudio	18
1.6. Hipótesis	19
1.6.1. Hipótesis General	19
1.6.2. Hipótesis Específicas	19
1.7. Objetivos	19
1.7.1. Objetivo General	19
1.7.2. Objetivos Específicos	19
II. MÉTODO	20
2.1. Diseño, de investigación	20
2.2. Variables, Operacionalización	23
2.3. Población y Muestra	26

2.3.1. Población	26
2.3.2. Muestra	26
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.4.1. Técnicas e instrumento de recolección de datos	27
2.4.2. Validez	27
2.4.3. Confiabilidad	27
2.5. Métodos de Análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	29
3.1. Prueba de Normalidad	29
3.2. Contrastación y Correlación de Hipótesis	30
3.3. Análisis de Resultados	34
IV. DISCUSION	36
V. CONCLUSION	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS	44
ANEXOS	
Instrumentos	
Validación de Instrumentos	
Matriz de Consistencia	

I. INTRODUCCION

En la presente investigación se busca demostrar la relación que existe entre la Satisfacción laboral y la Productividad en la Empresa Stación Vgas E.I.R.L, Distrito de Puente Piedra, año 2017. Para llevar a cabo esta investigación se han revisado tesis y libros que estén relacionados al desarrollo de tesis titulado: Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad.

He coincidido con autores nacionales e internacionales que se especializan en los temas a desarrollar, posteriormente he analizado la problemática que se presenta en la empresa Stación Vgas E.I.R.L. que está ubicada en el distrito de Puente Piedra; teniendo como objetivo determinar la relación significativa sobre la satisfacción laboral y la productividad.

Se aplicó el diseño de investigación no experimental – transversal con un enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo – correlacional y con un tipo de investigación aplicada.

Se tuvo como población a 50 colaboradores a los que se les realizó encuestas con un cuestionario de 34 preguntas mediante la escala de Likert, dando como valido apunto de visitas de expertos sobre el desarrollo de la investigación.

Los resultados estadísticos se encuentran en el Programa Estadístico SPSS 23, gracias a este programa podemos medir la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, también se demuestran los análisis de resultados mediante gráficos y cuadros de medición de cada respuesta dada por cada colaborador encuestado, del mismo modo la prueba de normalidad nos permitió verificar que las variables y dimensiones en la investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplican pruebas no paramétricas. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante la prueba Rho de Spearman.

Se podrán analizar las conclusiones de cada resultado de las correlaciones de la prueba de Spearman y recomendaciones del caso. Dando a conocer el presente trabajo de investigación como apoyo de futuras investigaciones sobre el tema.

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad muchas empresas se enfocan en ofrecer productos de calidad a los clientes, pero dejan de lado los problemas que pueden tener los colaboradores en el entorno de la empresa, dado que necesitan potenciar sus habilidades, y por ende sentirse satisfechos de realizar un buen trabajo en un ambiente laboral óptimo.

Actualmente diversas opiniones coinciden en que la satisfacción laboral es una variable fundamental en la productividad de una organización.

A nivel internacional las empresas más exitosas han identificado que la satisfacción laboral es un factor determinante para que sus colaboradores sean más productivos, por tal motivo dichas empresas invierten mucho capital Para mejorar la interacción entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes tratan de crear un ambiente adecuado donde el trabajador se sienta satisfecho en la realización de sus labores.

A nivel nacional la minería e hidrocarburos representó el 14,36% del PBI nacional por lo que las empresas de este rubro como las estaciones de servicio han empezado a brindar las herramientas y entornos necesarios para que sus colaboradores se sientan satisfechos y por ende les generen mayor rentabilidad.

En la empresa Stación Vgas E.I.R.L. se pudo observar que los colaboradores muestran casos de insatisfacción laboral a causa de que las condiciones y herramientas para desempeñar sus funciones no son las más óptimas, sumado a esto las jornadas laborales generan un desgaste físico y emocional lo que genera que los colaboradores, no puedan realizar su trabajo de manera eficiente.

1.2. TRABAJOS PREVIOS.

1.2.1 Antecedentes Internacionales.

Después de haber revisado las diferentes bibliotecas existentes en nuestros medios tales como: la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, entre otras instituciones universitarias tanto públicas o privadas, y haber revisado algunas páginas webs, hemos encontrado la siguiente información que de cierto modo tiene relación con el objeto de estudio de nuestra investigación y estos son:

Guevara (2010) en su tesis “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas”. Que fue presentada para obtener el título de Especialista en Salud Ocupacional de la Universidad de Venezuela; el cual tuvo como objetivo determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa Petrolera ubicada en la ciudad de Maturín, Estado de Monagas, en el periodo comprendido entre Junio/Noviembre de 2008. El método fue de tipo transversal, descriptivo – Correlacional, ya que se realizó en un momento único de tiempo, recogiendo datos sobre cada una de las categorías, conceptos, variables, contextos, comunidades o fenómenos, y reportan lo que contienen estos datos. Por lo tanto, se llegó a las siguientes conclusiones: El análisis cualitativo de los datos recogidos, correspondientes a las experiencias más positivas y las más negativas de los sujetos de estudio, permitió establecer cuáles son los factores que consideraron influyentes en la definición de una relación de trabajo productiva y conforme con sus expectativas. El grupo experimental calificó como factores de mayor satisfacción en su ambiente laboral el logro, el reconocimiento, el trabajo mismo y la promoción. De igual manera, el grupo control estimó como los mayores satisfactores en su pasada experiencia laboral el logro, el trabajo en si mismo y la responsabilidad.

Cifuentes, J. (2012), realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención”, que fue presentada para obtener el título de Magíster en Enfermería de la Universidad Nacional de Colombia; el cual tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una

institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. El método fue descriptivo de tipo transversal. Se concluyó que: En general, los profesionales se encuentran satisfechos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está definida por los aspectos que tiene que ver con la relación interpersonal con los compañeros, la competencia profesional y la monotonía laboral. Con la presión del trabajo y la satisfacción por el trabajo.

Fernández y Paravic (2003), realizaron un estudio sobre “Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales públicos y privados. El método fue descriptivo y correlacional. La muestra fue de 248 enfermeras. Los instrumentos fueron el índice de descripción del Trabajo de Smith, sub escala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y su vida personal. Las conclusiones a las que llegaron entre otras fueron: “Las enfermeras hospitalarias se encuentran solo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias principalmente, para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad”.

Cárdenas (2011). Realizó un estudio titulado “Factores que producen la rotación del personal y como ésta afecta a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleo de CONQuito, que fue presentada para obtener el título de Psicóloga Industrial de la Universidad Central del Ecuador. El objetivo fundamental es identificar las

causas que producen la rotación de personal y como esta afecta a la Productividad de las Empresas que precisan del servicio de la BME de CONQuito, ya que se tuvo como fin especificar las propiedades. La metodología de la investigación es descriptiva correlacional, los resultados fueron que, el 50% de las empresas coincidieron que el factor más sobresaliente para reducir la rotación de personal es la de capacitar a sus empleados, ya que la productividad de las empresas se ve afectada cuando sufren de rotación de personal. Se concluyó que: Las condiciones laborales como; el clima laboral, remuneración y capacitación; si estos factores no son manejados correctamente son los causales para que exista rotación de personal en las empresas.

Benavides (2012). Calidad y Productividad en el Sector Hotelero Andaluz. (Tesis Doctoral) Universidad de Málaga, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. El objetivo de este trabajo consiste en estudiar empíricamente cuál es la relación entre productividad y calidad del servicio, Por lo tanto, el estudio de la productividad en los establecimientos hoteleros está justificado dada la importancia de estas empresas en el sector turístico y, por tanto, en el conjunto de la economía. Puesto que la productividad es una variable clave para garantizar la supervivencia de cualquier empresa a largo plazo, la identificación de aquellos factores relevantes para incrementar la productividad en este primer eslabón de la cadena, resulta de vital importancia para el futuro del sector y de parte importante de la economía andaluza. Del análisis descriptivo de la relación entre calidad y productividad, realizado tras definir las variables de calidad, se concluye una relación positiva entre la productividad y tres de las cinco variables construidas, así como con la calidad global. Una mayor calidad también está aparentemente relacionada con una mayor cantidad de factor trabajo y capital, la pertenencia a una cadena, la localización en capital de provincia, una mayor categoría y una mayor antigüedad.

1.2.2 Nacionales.

Después de haber revisado las diferentes bibliotecas existentes en nuestros medios tales como: la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, entre otras

instituciones universitarias tanto públicas o privadas, y haber revisado algunas páginas webs, hemos encontrado la siguiente información que de cierto modo tiene relación con el objeto de estudio de nuestra investigación y estos son:

Medina (2008), en el artículo “motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa”, publicado en la Revista de Administración Pública; el cual tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral y su relación con la creación de valor económico en las empresas. El método fue descriptivo de corte transversal. Nos explica que al centrar el interés en la distribución de valor a los trabajadores en función de las expectativas que estos tienen, surgen dos variables la insatisfacción y la satisfacción laboral, que están directamente relacionadas con la motivación, independientes en su génesis, pero que interactúan entre sí. Se concluyó que: En la medida que el trabajador esté motivado, satisfecho y con satisfacción, contribuirá con mayor eficiencia y eficacia al logro de los objetivos organizacionales, lo cual debiera implicar una mejora en los resultados de la empresa y, en definitiva, en un aporte al incremento en el valor económico de la compañía.

Flores (2015) realizó un estudio titulado “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva”, que fue presentada para obtener el título de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco sede Tingo María. El objetivo fundamental fue determinar el grado de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los docentes. El tipo de estudio fue de tipo básico y nivel descriptivo correlacional, porque tiene como objetivo generar nuevos conocimientos sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se llegó a las siguientes conclusiones: La Satisfacción Laboral juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones, pues este define a forma en que un individuo percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.

Taipe (2014) realizó un estudio titulado “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto

Nacional Materno Perinatal - 2013, presentada para optar el título de Especialista en Enfermería en Neonatología. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal – 2013. El tipo de estudio fue descriptivo simple de corte transversal, ya que permitió presentar los hallazgos tal y como se obtuvieron en un tiempo y espacio determinado. Por lo que se llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del INMP, tienen un nivel de satisfacción de media a baja debido a la buena relación con sus jefes inmediatos, sin embargo, la remuneración es muy baja en relación a la labor que realizan.

Terán (2012). La capacitación y la Productividad de las MYPES de Lima Metropolitana participantes en el programa gestionado del Ministerio de la Producción en el año 2012. (Tesis para optar el grado académico de magister en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado. Lima, Perú. El presente estudio tuvo por objetivo general establecer la relación entre la Capacitación y la Productividad de las MYPES. Donde el investigador busca determinar como la Capacitación en gestión de los conductores y la capacitación técnica de los trabajadores de las MYPES se relaciona con la Productividad de sus empresas, medida en términos de Productividad total y del trabajo. El estudio fue de tipo básico y diseño no experimental, Correlacional y transversal; con una muestra probabilística que comprende 120 empresarios de la MYPE, a quienes se les aplicó cuestionarios sobre Capacitación y Productividad a las MYPES. Se concluye que existe relación entre la Capacitación y la Productividad del trabajo de las MYPES de Lima Metropolitana, donde se recomienda tomar en cuenta que, si bien las capacitaciones son efectivas para el logro de los resultados esperados. Es discutible la relevancia de las capacitaciones, debido a que se considera que no son necesariamente el mecanismo más efectivo para generar un cambio en la gestión y operación de las empresas.

Tito (2012). Gestión por Competencias y Productividad Laboral en Empresas del Sector confección de calzado de Lima Metropolitana. (Tesis

para optar el grado académico de Doctor en ciencias Administrativas). Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Post – Grado. Lima, Perú. La presente investigación tuvo como objetivo general demostrar que una Gestión Empresarial del sector confección de calzado, basada en las Competencias de sus colaboradores, permite elevar en forma sostenida, sus niveles de Productividad Laboral. Donde el Investigador propone demostrar que una gestión organizacional de las personas, basadas en el reconocimiento y valoración individual de sus competencias laborales – conformada por los dominios conceptuales, procedimentales y actitudinales, sí permiten elevar sus niveles de productividad en su trabajo. La presente investigación es del tipo explicativo, dado que va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o de establecer relaciones entre conceptos. Por lo que se llegó a las siguientes conclusiones: Existe una carencia significativa de mano de obra calificada. Cuando el sector se contrae, por las importaciones chinas, los operarios calificados, terminaron saliéndose del sector porque las empresas empezaron a cerrar y bajaron las remuneraciones. Así como hay limitaciones en la cualificación de técnicos u operarios, que tienen que ver con el proceso productivo propiamente, tampoco hay cualificación en los directivos y/o propietarios que dirigen sus talleres de confección de calzado, a pesar de valorar la importancia de las competencias cognitivas.

Pérez (2014). Capacitación del Personal y Productividad en ventas de Corporación Lindley S.A. Cercado de Lima 2014. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Lima, Perú. El presente estudio tuvo como objetivo conocer la relación entre la Capacitación del Personal y la Productividad en ventas de la Empresa Corporación Lindley. Metodológicamente se enmarcó en el tipo básico, nivel correlacional, con diseño no experimental – transversal. El método fue hipotético deductivo, la muestra fue de 70 trabajadores. Se concluyó que existe una correlación positiva considerable de 0.870 puntos entre las variables, donde se recomendó planificar estrategias de ventas de productos en el mercado

logrando el posicionamiento, organizar una Capacitación para lograr cumplir metas que la empresa requiera en el logro de resultados, para segmentarse en el mercado y ejecutar una Capacitación para el uso correcto de los recursos y obtener mayores resultados en la Productividad con una mínima inversión.

1.3. Teorías relacionadas al Tema

1.3.1. Teorías Científicas

1.3.1.1. Teoría Bifactorial de Herzberg

Para Chiavenato (2001), la teoría bifactorial de Herzberg nos dice que,

Los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y, son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional: “Lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción, sino la no satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es la no insatisfacción profesional y, no la satisfacción (p. 76).

1.3.1.2. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Según Uscanga y García (2008), la teoría de las necesidades de Maslow, “se concentra en lo requieren las personas para llevar sus vidas de manera gratificante, las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos e necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico” (p.135).

1.3.1.3. Teorías de Frederick Taylor

Hurtado (2008) aseguraba que,

Los principales males de la industria de la época eran: holgazanería de los obreros que reducían la producción deliberadamente a un tercio de la que sería normal: comprobó que el obrero medio producía mucho menos de lo que era potencialmente capaz. Concluyo que el obrero más dispuesto al final, terminaba percibiendo la misma remuneración que su colega menos productivo, perdiendo el interés y dejando de producir según su capacidad. De ahí la necesidad de crear condiciones favorables y pagarles más a los obreros más productivos. Para motivar al personal introdujo el sistema de incentivos de trabajo diferencial, que

consistía en crear dos tipos de tarifas. Ejemplo si un trabajador obtenía una producción estándar se le paga una primera tarifa, independientemente de su salario normal si este mismo trabajador rebasa el estándar se le remunera con una segunda tarifa y esta es mucho mayor que la primera (p. 72).

1.3.2. Variable 1 : Satisfacción Laboral

A continuación se presenta diversas definiciones sobre la Satisfacción Laboral realizadas por algunos estudiosos del tema:

Davis y Newstrom (2003), afirman que,

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos, donde deben existir condiciones físicas o de confort adecuadas y también los trabajadores deben tener todos los beneficios laborales de acuerdo a ley. De igual modo, mencionan que la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo y de la Relaciones Interpersonales. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con rapidez que la de su surgimiento (p. 139)

Robbins (2004), define a la satisfacción como, “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en creencias y valores que el empleado desarrolla en su propio trabajo” (p. 151).

Allan (1998), la satisfacción laboral es,

Un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con lo que los empleados perciben su trabajo. Es decir, son actitudes que tienen las personas hacia un cargo asignado dentro de la empresa en la cual deben estar en un ambiente favorable para que el empleado se sienta satisfecho en su puesto de trabajo (p. 28).

Hernández (2011), lo define como,

Los seres humanos, en su intento de satisfacer necesidades, establecen objetivos de superación o maneras de resolver las problemáticas que se

les presentan en esa búsqueda de satisfactores. Cuando el individuo no lo logra, puede pasar por estados de frustración de su comportamiento y daña su desarrollo, así como al medio ambiente, la familia, la empresa, compañeros de trabajo, etc.; sin embargo, se puede utilizar positivamente la frustración como motivación para moldear nuestro comportamiento y llegar a estados superiores de autorrealización e incluso de espiritualización (p.173).

Entendemos por Satisfacción laboral al modo en cómo se siente un empleado en relación a su trabajo. Las conductas o actitudes de una persona hacia su trabajo evidencian las experiencias agradables y desagradables en su puesto y expectativas vinculadas a experiencias futuras.

1.3.2.1. Factores determinantes de la satisfacción laboral

1.3.2.1.1. Las condiciones físicas y confort

Hampel y Chang (1999) manifiestan que,

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (p. 489).

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que, “el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a los trabajadores” (p. 134).

1.3.2.2. Beneficios laborales

Palma (1999) manifiesta que:

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores (p. 65).

Para Vroom (1964) "el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc." (p. 60).

Palma (1999) sostiene que,

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral (p. 70)

1.3.2.3. Relaciones interpersonales

Herzberg (1959) explica que:

Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la

convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño (p. 12).

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

1.3.2.4. Los equipos trabajan mejor cuando:

Ponce (2002), Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro cuando:

- ❖ Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas Claramente.
- ❖ Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un Proceso transparente.
- ❖ Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- ❖ No existen discusiones personales.
- ❖ Los conflictos se resuelven equitativamente.
- ❖ El liderazgo es compartido.
- ❖ Los miembros se apoyan mutuamente.

1.3.2.5. Manifestaciones de insatisfacción

Therreau (1987, p.22-23) manifiesta que,

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. A continuación, se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad, Estos son:

- ❖ Abandono: La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- ❖ Expresión: El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.
- ❖ Lealtad: la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo conveniente”.
- ❖ Negligencia: La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores. La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación.

Por lo tanto, el trabajador para no sentirse agobiado debe tener la mente libre, la imaginación ausente de torturantes y angustias para que tomen la disposición de ánimo confiable y seguridad en su labor productiva

1.3.2.6. Importancia de la satisfacción laboral

Therreau, J. (1987) manifiesta que,

La satisfacción laboral ha cobrado un interés en los últimos años por la obtención de buenos resultados en las organizaciones por ende se dan a conocer el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad que todo trabajador debe tener. Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones (p. 57).

1. Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
2. Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
3. Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados.
4. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

1.3.3. Variable 2: Productividad

A continuación se presenta diversas definiciones sobre la Productividad realizadas por algunos estudiosos del tema:

Arrona (2013), la productividad, “es la función de la administración que se logra a través de administrar efectivamente el aseguramiento de la calidad y la eficiencia” (p. 180).

Aseguramiento de la calidad + alta eficiencia = alta productividad

La búsqueda de la calidad no se limita a satisfacer a los consumidores, si no que cumple una función dentro de la empresa: es la búsqueda de las mejoras en cada proceso, en cada operación, en cada trabajo lo que tiene como resultado una mayor productividad.

López (2013), sostiene que,

La productividad es la base para la competitividad entre individuos, sociedades, naciones. Por ejemplo el nivel de calidad de vida de la gente en un país, es el resultado de su productividad de manera integral; es la atención puesta en realizar la mejor actuación con la calidad (...) la eficiencia productiva del país, es la administración integral de recursos, que expresan en la practica un índice de capacidad y velocidad de trabajo en conjunto; y tienen un costo, para que funcionen en equilibrio

los tres sectores; el empresarial, el público del estado y el civil, para producir riqueza económica , política y social (p. 18).

Gutiérrez (2014) manifiesta que:

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso, por lo que incrementa la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. (...). Los resultados pueden medirse en unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados puedan cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. En otras palabras, la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados (p. 20).

Hernández (2011), menciona que,

La Productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados. La productividad es el reflejo de la eficiencia y de la eficacia que deben lograr la correcta administración y la gerencia de una empresa (p.4).

Figura N° 01

$\text{Productividad} = \frac{\text{Producto}}{\text{Insumos}}$

Fuente: Elaboración Propia.

(Hernández, 2011, p.4).

Prokopenko (como se citó en D' Alessio 2010), menciona que,

La productividad como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, es decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y al tiempo que lleva conseguirlo (p.212).

Figura N° 02

$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$
--

(D' Alessio, 2010, p.212).

1.3.3.1. Dimensiones de la productividad

Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad (p. 6)

1.3.3.1.1. Eficiencia

Koontz y Weihrich (2004) manifiestan que:

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. La eficiencia está vinculada en la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomará en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros (p. 6).

1.3.3.1.2. Eficacia

Koontz y Weihrich (2004) manifiestan que:

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de

los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad (p. 7).

1.3.3.1.3. Efectividad

Koontz y Weihrich (2004) manifiestan que:

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (p. 8).

1.4. **Formulación del problema**

1.4.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de la empresa Stacion Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficiencia de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017?

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficacia de la empresa Stación Vegas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017?

¿Cómo se relacionan la satisfacción laboral con la efectividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017?

1.5. **Justificación del Estudio**

1.5.1. Justificación Social

Se ha observado que desde hace algunos años en la empresa Stación Vgas, existe baja satisfacción laboral en sus colaboradores y por ende baja productividad, por lo tanto, la presente investigación servirá para dar a conocer qué relaciona existe entre la satisfacción laboral y la productividad, así como dar a conocer los resultados obtenidos, y que estos sirvan como antecedentes para investigaciones futuras.

1.5.2. Justificación de Pertenencia

Por lo tanto, la importancia de esta investigación, es poner en conocimiento si la satisfacción laboral se relaciona con la productividad, con el fin de evitar o disminuir la problemática actual, y ayudar a proponer estrategias para mejorar la satisfacción laboral del recurso humano.

1.5.3. Justificación Teórica

El tema de la satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stacion Vgas E.I.R.L, se ha visto evidenciado de la importancia, de conocer como esta organización realiza estrategias para motivar y satisfacer las necesidades laborales de sus colaboradores, y como se relacionan con la productividad, permitiendo así concientizar a los altos mandos de las organizaciones, de lo esencial que es la satisfacción laboral de los colaboradores de su empresa.

1.5.4. Justificación Metodológica

Para alcanzar los objetivos del estudio, se acudió a la aplicación de una escala de Likert que permitió establecer el nivel de satisfacción que tiene los empleados. Para medir la productividad se elaboró una encuesta de productividad. La encuesta fue dirigida a los jefes de cada área con el objetivo de evaluar al personal que tienen a su cargo y así obtener una puntuación neta.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La Satisfacción Laboral se relaciona con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

1.6.2. Hipótesis Específicas

La satisfacción laboral se relaciona con la eficiencia de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

La satisfacción laboral se relaciona con la eficacia de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

La satisfacción laboral se relaciona con la efectividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

1.7. **Objetivos**

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la satisfacción laboral con la productividad de la empresa Stación Vgas, distrito de Puente Piedra, año 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficiencia de la empresa Stación Vgas, distrito de Puente Piedra, año 2017.

Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficacia de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

Determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral con la efectividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de Investigación.

2.1.1 Diseño De Investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, es decir no se realizará una manipulación deliberada de variables. Además, será transversal, ya que solo se realizará la recolección de datos en un solo momento.

El diseño fue **no experimental**, ya que la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir no se hizo variar de forma intencional las variables para ver sus efectos sobre las otras variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.149).

El diseño fue de **corte transversal**, ya que su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, fue como tomar una fotografía de algo que sucedió (Hernández et al., 2010, p.151).

2.1.2. Tipo De Investigación

Para Namakforoosh (2005),” la **investigación aplicada** sirve para tomar decisiones y establecer políticas. La característica básica de la investigación aplicada es el énfasis en resolver problemas al igual que la investigación pura, sin embargo, la investigación aplicada tiene un mayor énfasis hacia la toma de decisiones importantes y a largo plazo” (p.44).

La investigación fue de tipo aplicada porque el resultado sirvió como una fuente de información en la toma de decisiones para la actual Gestión de STACIÓN VGAS E.I.R.L, para la elaboración de una mejora en la Satisfacción laboral con miras a establecer relaciones redituables con los mismos en el largo plazo.

2.1.3. Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel Correlacional – Descriptiva, ya que pretende dar a conocer la relación que existe las dos variables, y a vez explicar el porqué de los fenómenos.

Para Hernández et al. (2010), “los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción” (p.152-153).

Para Hernández et al. (2010), “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)” (p.154).

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Conceptualización de las Variables

2.2.1.1. Variable 1: Satisfacción Laboral

Davis y Newstrom (2003), afirman que,

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos, donde deben existir condiciones físicas o de confort adecuadas y también los trabajadores deben tener todos los beneficios laborales de acuerdo a ley. De igual modo, mencionan que la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo y de la Relaciones Interpersonales. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con rapidez que la de su surgimiento (p. 139)

Dimensión Condiciones Físicas o Confort

Hampel y Chang (1999) manifiestan que:

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento

como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (p. 489).

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

Dimensión Beneficio Laborales

Palma (1999) manifiesta que:

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores (p. 65).

Dimensión Relaciones Interpersonales

Herzberg (1959) explica que,

Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño (p. 12).

2.2.1.2. Variable 2: Productividad

Koontz y Weihrich (2004), la definen como:

La relación insumos – productos en cierto periodo con especial consideración en la calidad. Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados (p. 22)

Dimensión Eficiencia

Koontz y Weihrich (2004) manifiestan que:

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. La eficiencia está vinculada en la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomará en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros (p. 6).

Dimensión Eficacia

Koontz y Weihrich (2004) manifiestan que:

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser

considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad (p. 7).

Dimensión Efectividad

Koontz y Weihrich (2004) manifiestan que:

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (p. 8).

2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
			POSICIÓN	N° DE ITEMS		
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas o de Confort	Ambiente de Trabajo	1-2	2	Cuestionario tipo: Likert	Ordinal – Razón
		Limpieza e Higiene	3-4	2		
		Materiales e Inmuebles	5-6	2		
	Beneficios Laborales	Salarios	7-8	2		
		Ascensos	9-10	2		
		Línea de Carrera	11-12	2		
		Estabilidad del puesto	13	1		
	Relaciones Interpersonales	Trabajo en Equipo	14-15	2		
		Comunicación	16-17	2		
Productividad	Eficiencia	Desarrollo de Habilidades	18-19	2	Cuestionario tipo: Likert	
		Participación de mercado	20-21	2		
		Ventas	22-23	2		
	Eficacia	Satisfacción del cliente	24-25	2		
		Precio	26-27	2		
		Calidad reconocida	28-29	2		
	Efectividad	Resultados	30-31	2		
		Cumplimientos de objetivos	32-33	2		
		Productos	34	1		
			Total	34		

2.3. Población y Muestra

2.3.1 Población

Dentro de la investigación realizada fue importante definir la población de estudio, según Carrasco (2005) la población: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. (p.237).

A efectos de llevar a cabo la investigación, la población estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa Stación Vgas E.I.R.L. Distrito de Puente Piedra, año 2017.

2.3.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (p.176).

Es decir, el tamaño de la muestra no fue determinado en base a una fórmula estadística sino que su tamaño fue igual al de la población en estudio, y en consecuencia, la elección de los elementos no se dio en base a una técnica estadística, ya que estos eran el total de la población en estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó en esta investigación se denomina técnica de la encuesta, la cual ayudó a recoger información a través de las respuestas que otorgaron los colaboradores de la Empresa Stación Vgas E.I.R.L. (Puente Piedra –2017).

Para fines de esta investigación la técnica fue la encuesta, Carrasco (2005), define a la encuesta como: “Una técnica de

investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen a unidad de análisis del estudio investigativo”. (p.72).

2.4.2. Instrumento de Recolección de Datos

En la presente investigación se utilizó como instrumento de medición el cuestionario, con el fin de llevar a cabo la técnica de la encuesta en los colaboradores de la Empresa Stación Vgas E.I.R.L. (Puente Piedra – 2017).

Y además, Carrasco (2005), indica que el cuestionario: “Es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (p.318).

2.4.3. Validez del instrumento

La validez se define como “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2010, p. 201).

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, el cual fue sometido a una prueba de validez aplicada por juicio de expertos y una prueba de confiabilidad mediante el alfa de Cron Bach.

El cuestionario fue sometido a juicio de expertos para evaluar la validez de sus contenidos.

2.4.4. Confiabilidad del Instrumento

El Alfa de Cron Bach se utilizó para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. Dicho coeficiente puede estar entre cero y uno, donde el cero significa nula confiabilidad y el uno representa una máxima confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más cerca este al coeficiente

cero (0), mayor error habrá en la medición (Hernández et al., 2010, p. 302).

Variable 1: Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de	N de
Casos	Válido	50	100,0	Cronbach	elementos
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	50	100,0		
				,990	17

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es 0.990 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a una confiabilidad muy alta.

Variable 2: Productividad

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de	N de
Casos	Válido	50	100,0	Cronbach	elementos
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	50	100,0		
				,991	17

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es 0.991 y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia a una confiabilidad muy alta.

2.5 Métodos de Análisis de Datos

Para medir el grado, en que los instrumentos producen resultados midiendo las variables en forma consistente, coherente, y objetiva, utilizaré el Coeficiente de Alfa de Cron Bach, para comprobar la fiabilidad.

2.6. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta, la veracidad de resultados; el respeto por la propiedad intelectual; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; proteger la identidad de los individuos que participen en el estudio; honestidad, etc.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de Normalidad

Este cálculo se realizó a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov:

TABLA N°1: PRUEBA DE KOLMOGOROV – SMIRNOV

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral (agrupado)	,198	50	,000	,875	50	,000
Productividad (agrupado)	,195	50	,000	,878	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De acuerdo a la Prueba de Normalidad Kolmogorov–Smirnov que se muestra en la Tabla N°1, las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “**0.000 < 0.05**”; por lo tanto el presente estudio **no tiene una distribución normal**.

3.2 Contrastación y Correlación de hipótesis

Tabla 2. Tabla de Correlación de Spearman según la variable independiente (Satisfacción Laboral) y la variable dependiente (Productividad).

Ho: La Satisfacción Laboral no se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

H1: La Satisfacción Laboral se relaciona significativamente con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

Correlaciones				
			Satisfacción Laboral (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,987**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,987**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Por lo tanto existió una correlación positiva alta de un **98.7%** entre la Satisfacción Laboral y la Productividad. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación entre fuerte y perfecta entre la Satisfacción Laboral y la Productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

Hipótesis Específica 1:

Ho: Las condiciones físicas o confort no se relacionan significativamente con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

H1: Las condiciones físicas o confort se relacionan significativamente con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

Tabla 3. Tabla de Correlación de Spearman según la variable independiente (Condiciones Físicas o Confort) y la variable dependiente (Productividad).

Correlaciones				
			Condiciones Físicas (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Condiciones Físicas (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Por lo tanto existió una correlación positiva alta de un **91.1%** entre las condiciones físicas y la Productividad. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación entre fuerte y perfecta entre las Condiciones Físicas y la Productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

Hipótesis Específica 2:

Ho: Los beneficios laborales no se relacionan significativamente con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

H1: Los beneficios laborales se relacionan significativamente con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

Tabla 4. Tabla de Correlación de Spearman según la variable independiente (Beneficios Laborales) y la variable dependiente (Productividad).

Correlaciones				
			Beneficios Laborales (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Beneficios Laborales (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	50	50
	Productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Por lo tanto existió una correlación positiva alta de un **100 %** entre los Beneficios Laborales y la Productividad. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación perfecta entre los Beneficios Laborales y la Productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

Hipótesis Específica 3:

Ho: Las Relaciones Interpersonales no se relacionan significativamente con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

H1: Las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con la productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

Tabla 5. Tabla de Correlación de Spearman según la variable independiente (Beneficios Laborales) y la variable dependiente (Productividad).

Correlaciones				
			Relaciones Interpersonales (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	50	50
	Productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Por lo tanto existió una correlación positiva alta de un **100 %** entre las Relaciones Interpersonales y la Productividad. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación perfecta entre las Relaciones Personales y la Productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, distrito de Puente Piedra, año 2017.

3.3. Análisis de Resultados

Variable 1: Satisfacción Laboral

Dimensión Condiciones Físicas o Confort

Condiciones Físicas (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	34,0	34,0	34,0
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	9	18,0	18,0	52,0
	En desacuerdo	17	34,0	34,0	86,0
	Totalmente en desacuerdo	7	14,0	14,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Interpretación: Según los resultados, se observa que el **14%** de la muestra, conformada por colaboradores, respondió totalmente en desacuerdo con respecto a la dimensión Condiciones Físicas; un **34%** respondió de acuerdo a la dimensión estudiada y un **18%** ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en Stación Vgas E.I.R.L, año 2017.

Dimensión Beneficios Laborales

Beneficios Laborales (agrupado)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	16	32,0	32,0	46,0
	En desacuerdo	16	32,0	32,0	78,0
	Totalmente en desacuerdo	11	22,0	22,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Interpretación: Según los resultados, se observa que el **14%** de la muestra, conformada por colaboradores, respondió de acuerdo con respecto a la dimensión Beneficios Laborales; un **32%** respondió ni de acuerdo, ni en desacuerdo a la dimensión estudiada y un **22%** Totalmente en desacuerdo, en Stación Vgas E.I.R.L, año 2017.

Dimensión Relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	De acuerdo	16	32,0	32,0	46,0
	En desacuerdo	16	32,0	32,0	78,0
	Totalmente en desacuerdo	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Interpretación: Según los resultados, se observa que el **14%** de la muestra, conformada por colaboradores, respondió totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión Relaciones Interpersonales; un **32%** respondió de acuerdo a la dimensión estudiada y un **22%** Totalmente en desacuerdo, en Stación Vgas E.I.R.L, año 2017.

Variable 2: Productividad

Dimensión Eficiencia

		Eficiencia (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	18,0	18,0	18,0
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	14	28,0	28,0	46,0
	En desacuerdo	14	28,0	28,0	74,0
	Totalmente en desacuerdo	13	26,0	26,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Interpretación: Según los resultados, se observa que el **18%** de la muestra, conformada por colaboradores, respondió de acuerdo con respecto a la dimensión Eficiencia; un **28%** respondió ni de acuerdo, ni en desacuerdo a la dimensión estudiada y un **26%** Totalmente en desacuerdo, en Stación Vgas E.I.R.L, año 2017.

Dimensión Eficacia

		Eficacia (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	16	32,0	32,0	46,0
	En desacuerdo	16	32,0	32,0	78,0
	Totalmente en desacuerdo	11	22,0	22,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Interpretación: Según los resultados, se observa que el **14%** de la muestra, conformada por colaboradores, respondió de acuerdo con respecto a la dimensión Eficacia; un **32%** respondió ni de acuerdo, ni en desacuerdo a la dimensión estudiada y un **22%** Totalmente en desacuerdo, en Stación Vgas E.I.R.L, año 2017.

Dimensión Efectividad

		Efectividad (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	7	14,0	14,0	14,0
	De acuerdo	12	24,0	24,0	38,0
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0	8,0	46,0
	En desacuerdo	16	32,0	32,0	78,0
	Totalmente en desacuerdo	11	22,0	22,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Interpretación: Según los resultados, se observa que el **14%** de la muestra, conformada por colaboradores, respondió Totalmente de acuerdo con respecto a la dimensión Efectividad; un **32%** respondió en desacuerdo a la dimensión estudiada y un **22%** Totalmente en desacuerdo, en Stación Vgas E.I.R.L, año 2017.

IV. DISCUSION

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en esta investigación, en la que se ha investigado la relación de la Satisfacción Laboral en la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, para ello se realizó una encuesta con una muestra de 50 Colaboradores. De la investigación se llegó a determinar lo siguiente:

Hipótesis y Objetivo General

Se tuvo como objetivo general determinar si la Satisfacción Laboral se relaciona en la Productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, año 2017. De acuerdo a la apreciación de los colaboradores que en su gran mayoría señalan que existe relación entre las variables mencionadas y mediante la prueba de Correlación de Spearman, se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto se aceptó la hipótesis de investigación indicando que la Satisfacción Laboral tiene relación en la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, año 2017.

Dichos resultados tienen coherencia con la tesis de **Guevara (2010)**, “Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas”. En la Universidad de Venezuela; El análisis cualitativo de los datos recogidos, correspondientes a las experiencias más positivas y las más negativas de los sujetos de estudio, permitió establecer cuáles son los factores que consideraron influyentes en la definición de una relación de trabajo productiva y conforme con sus expectativas. El grupo experimental calificó como factores de mayor satisfacción en su ambiente laboral el logro, el reconocimiento, el trabajo mismo y la promoción. De igual manera, el grupo control estimó como los mayores satisfactores en su pasada experiencia laboral el logro, el trabajo en sí mismo y la responsabilidad. Por ese motivo lo contraste con mi tesis ya que como resultado se pudo observar que si una empresa cuenta con una buena Satisfacción Laboral, se tendrá una alta y buena productividad de parte de sus colaboradores y se verá beneficiados en la rentabilidad de la organización.

Asimismo Koontz y Weihrich (2004), la definen como:

La relación insumos – productos en cierto periodo con especial consideración en la calidad. Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados (p. 22).

Con respecto a esta investigación y a partir de la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, Puente Piedra; se observó que en la empresa los colaboradores tienen una buena Satisfacción Laboral, eso se ve reflejado en la productividad de los colaboradores de Stación Vgas E.I.R.L.

Hipótesis y Objetivo Especifico 1

Se tuvo como objetivo general determinar si las Condiciones de Confort se relacionan en la Productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, año 2017. De acuerdo a la apreciación de los colaboradores que en su gran mayoría señalan que existe relación entre las variables mencionadas y mediante la prueba de Correlación de Spearman, se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto se aceptó la hipótesis de investigación indicando que las Condiciones de Confort tiene relación en la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, año 2017.

Asimismo, estos resultados se asemejan a la investigación de **Fernández y Paravic (2003), realizaron un estudio sobre “Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile”**, donde los resultados de la investigación arrojaron los siguientes datos; nos dice que Las enfermeras hospitalarias se encuentran solo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias principalmente, para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La

interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a Enfermería al ingresar a la universidad. Y de cierto modo en una de las preguntas de mi cuestionario se pudo apreciar que en la empresa aplican sus ideas de innovación para mejorar su ventaja competitiva en el mercado.

Por otra parte, Hampel y Chang (1999) manifiestan que:

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (p. 489).

En la presente investigación se pudo observar que los colaboradores encuestados, mencionan que en la empresa regularmente ponen en práctica sus ideas de innovación para mejorar su competitividad en el mercado, asimismo los recursos que poseen son suficientes para realizar sus actividades laborales y realizan un adecuado proceso de los productos desde la entrada al almacén hasta su respectiva distribución; conllevando a que las condiciones de confort en los colaboradores genere un gran impacto en la productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, año 2017..

Hipótesis y Objetivo Específico 2:

Se tuvo como objetivo general determinar si los Beneficios Laborales se relacionan en la Productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, año 2017. De acuerdo a la apreciación de los colaboradores que en su gran mayoría señalan que existe relación entre las variables mencionadas y mediante la prueba de Correlación de Spearman, se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto se aceptó la hipótesis de investigación

indicando que los Beneficios Laborales tiene relación en la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, año 2017.

Estos resultados se asemejan a la investigación realizada por **Pérez (2014). Capacitación del Personal y Productividad en ventas de Corporación Lindley S.A. Cercado de Lima 2014**; donde los resultados de la investigación arrojaron los siguientes datos; que existe una correlación positiva considerable de 0.870 puntos entre las variables, donde se recomendó planificar estrategias de ventas de productos en el mercado logrando el posicionamiento, organizar una Capacitación para lograr cumplir metas que la empresa requiera en el logro de resultados, para segmentarse en el mercado y ejecutar una Capacitación para el uso correcto de los recursos y obtener mayores resultados en la Productividad con una mínima inversión.

De igual manera, Palma (1999) manifiesta que:

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores (p. 65).

En la presente investigación se pudo observar que los colaboradores encuestados, mencionan que en la empresa regularmente cumplen con todos los beneficios laborales y lo realizan de una forma adecuada, los recursos en general para lograr los objetivos planteados en un tiempo determinado, asimismo consideran que logran las metas que se proponen dentro de la empresa, pero un factor en contra es que un gran número de ellos no ha participado en capacitaciones empresariales; pero en general los beneficios laborales se relacionan de una manera significativa en la Productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, año 2017.

Hipótesis y Objetivo Específico 3:

Se tuvo como objetivo general determinar si las Relaciones Interpersonales se relacionan en la Productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, año 2017. De acuerdo a la apreciación de los colaboradores que en su gran mayoría señalan que existe relación entre las variables mencionadas y mediante la prueba de Correlación de Spearman, se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto se aceptó la hipótesis de investigación indicando que las Relaciones Interpersonales tiene relación en la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, año 2017.

Estos resultados se asemejan a la investigación realizada por **Pérez (2014). Capacitación del Personal y Productividad en ventas de Corporación Lindley S.A. Cercado de Lima 2014**; donde los resultados de la investigación arrojaron los siguientes datos; que existe una correlación positiva considerable de 0.870 puntos entre las variables, donde se recomendó planificar estrategias de ventas de productos en el mercado logrando el posicionamiento, organizar una Capacitación para lograr cumplir metas que la empresa requiera en el logro de resultados, para segmentarse en el mercado y ejecutar una Capacitación para el uso correcto de los recursos y obtener mayores resultados en la Productividad con una mínima inversión.

De igual manera, Herzberg (1959) explica que,

Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño (p. 12).

En la presente investigación se pudo observar que los colaboradores encuestados, mencionan que en la empresa regularmente las relaciones interpersonales es la adecuada, asimismo consideran que las relaciones interpersonales es un factor en contra , puesto que un gran número de ellos no ha participado en las actividades integradoras; pero en general las Relacionan

Interpersonales se relacionan de una manera significativa en la Productividad de la empresa Stación Vgas E.I.R.L, en el distrito de Puente Piedra, año 2017.

V. CONCLUSION

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que, existe relación entre la Satisfacción Laboral y Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L; por ende, concluimos que una buena aplicación de la Satisfacción Laboral repercute significativamente en la Productividad, dado que para ser competitivos en el mercado, es conveniente tener a tus colaboradores Satisfechos, para que así su producción sea la mejor en la empresa como es en este caso.
2. Se determinó que, existe relación entre las Condiciones de Confort y la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L; se concluye por lo tanto, que una buena condiciones de Confort impacta significativamente en la Productividad, teniendo en cuenta la innovación, la productividad y los procesos que ejecutaron dentro de la empresa para poder llevar a cabo ello.
3. Se determinó que, existe relación entre los Beneficios Laborales y la la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L; con lo cual podemos concluir que a partir de que se cumplieron con los beneficios Laborales se generó un efecto significativo en la Productividad, teniendo en cuenta a la eficacia y eficiencia que lograron los colaboradores en sus actividades laborales conllevando a una efectividad empresarial.
4. Se determinó que, existe relación entre las Relaciones Interpersonales y la Productividad en la empresa Stación Vgas E.I.R.L; se concluye por ende que una buena relación interpersonal se relacionan de manera significativa en la Productividad, resaltando que las Relaciones Interpersonales ayudan a la competencia se ve reflejado a través de un buen control de la empresa y la fidelidad e identificación del cliente hacia los productos; tal como se pudo observar.

VII. RECOMENDACIONES

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se propone las siguientes recomendaciones para los colaboradores de la empresa Sujetar del Stación Vgas E.I.R.L:

1. Para que los colaboradores desarrollen mejor su competitividad se recomienda que en la empresa se maximice la Satisfacción Laboral en cada detalle de su implicancia, así no conozcan el término en sí, donde se deberá repotenciar sus actividades de la Productividad destacando la satisfacción de necesidades de los clientes y las nuevas estrategias que se deben realizar, asimismo la comercialización resaltando los precios de los productos para lograr una rentabilidad adecuada, además se debe crear un cuadro de mando integral , trabajar una página web del negocio y explotar los beneficios del internet de los productos de tal forma que la empresa se diferencie de la competencia a través de una mejor llegada al cliente con una atención personalizada, donde se resalte las cualidades del producto, y este conlleve a la aceptación y fidelidad de los clientes.
2. Para lograr buenas Condiciones de Confort, se debe realizar una investigación sobre las necesidades de nuestros colaboradores aplicando rápidamente sus ideas de innovación; asimismo se debe brindar seguridad a los trabajadores tanto dentro como fuera de la empresa.
3. Con respecto a los Beneficios Laborales, los colaboradores deben utilizar adecuadamente sus recursos en el momento indicado, para poder lograr los objetivos que se planteen; de igual forma deben iniciar talleres de capacitaciones de diversos temas los cuales le serán de ayuda para una mejor formación y desarrollo empresarial.
4. Para que la empresa tenga una mejor relación interpersonal, es recomendable realizar una evaluación personalizado por áreas de la empresa, que aseguren la identificación de los cuellos de botellas que estén afectando las demoras de la producción.

VII. REFERENCIAS

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.

Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación* (2° Ed.). México: Limusa.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª .ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
ISBN: **978-607-15-0291-9**

Benavides, C. (2012). Calidad y Productividad en el Sector Hotelero Andaluz. Tesis Doctoral presentada para optar al título de Doctor por la Universidad de Málaga. Recuperado de <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5049/Tesis%20-Doctoral%20de%20Carlo%20Guillermo%20Benavides%20Chic%C3%B3n.pdf?sequence=1> (10/06/2013)

Cárdenas, M. (2011). Factores que producen la rotación del personal y como esta afecta a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleo de CONQuito. Informe final del Trabajo de Grado Académico, previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 139 p. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1051>.

Cifuentes (2012) Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Tesis de Maestría. Bogotá D.C.: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de enfermería. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>

- Fernández y Paravic (2003) Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile. Cienc. enferm. [online]. 2003, vol.9, n.2, pp.57-66. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000200006>.
- Flores, W. (2015) El clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, que fue presentada para obtener el título de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco sede Tingo María. Recuperado de <http://docslide.us/documents/titulo-adm-wendy-flores.html>
- Guevara (2010). Evaluación de la Satisfacción laboral de los (las)trabajadores(as) de una Empresa Petrolera Maturín, Monagas. (Tesis para optar el Grado de Especialista en Medicina Ocupacional) Universidad Experimental de Guayana, Venezuela. Recuperado de <http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCs/TESIS/TESISPOSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGERG84W552010Guevara.pdf>
- Medina, O. (2008), Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. Revista de Administración Pública.
- Palma, S. (1999) Elaboración y Validación de una escala de satisfacción laboral para trabajadores de Lima Metropolitana. Rev. De investigación de Psicología. 1999. Vol IX N° 1: 27 – 34.
- Robbins, S. (2004) Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Taipe, N. (2014) Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2013, presentada para optar el título de Especialista en Enfermería en Neonatología. Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4210/1/Taipe_Pena_Natalia_Sara_2014.pdf

THERREAU, J (1987). El estrés físico y psicológico en el trabajo, Editorial centro de publicaciones, Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, Madrid, España. Pág. 22, 60.

Tito, P. (2012) Gestión por Competencias y Productividad Laboral en Empresas del Sector confección de calzado de Lima Metropolitana. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en ciencias Administrativas). Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Post – Grado. Lima, Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp(2).pdf)

Anexo

**ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
STACIÓN VGAS
E.I.R.L.**

CUESTIONARIO

Estimado Trabajador, te invito a responder el presente cuestionario. Tus respuestas son confidenciales y anónimas, en el cual tiene por objetivo recoger tu importante opinión sobre la empresa "STACIÓN VGAS E.I.R.L.", lugar donde se encuentra trabajando, lo cual nos ayudara a evaluar la motivación y desempeño laboral de esta empresa, por eso es de mucha importancia que tus respuestas sean con honestidad y veracidad.

Por favor marca con un (x) aspa tu respuesta

N°	Preguntas	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Cree Ud. que las condiciones físicas o confort mejoran la Satisfacción laboral del trabajador?					
2	Considera que la Satisfacción laboral del trabajador es un adecuado medidor de la productividad.					
3	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?					
4	¿El ambiente de trabajo es confortable en cuanto a la ventilación e iluminación?					
5	¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
6	¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?					
7	¿Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo?					
8	¿El salario le permite cubrir sus necesidades económicas?					
9	¿La empresa te brinda oportunidades para para ascender en tu puesto de trabajo?					
10	¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?					
11	¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?					
12	¿La empresa le ofrece estabilidad de su empleo?					
13	¿Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral?					
14	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?					
15	¿Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo?					
16	¿La Comunicación establecida dentro de la organización, con directivos, jefes y compañeros es confortable?					
17	¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?					
18	¿Cree Ud. que la eficiencia mejora la productividad del trabajador?					
19	¿Considera que el desarrollo de sus habilidades le permitirá ser más eficiente?					
20	¿Cree Ud. que su empresa tiene participación en el mercado?					
21	¿Considera que la productividad del trabajador es un adecuado medidor de su eficiencia?					
22	¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente la venta del producto?					
23	¿La empresa capacita a los trabajadores para aumentar el volumen de ventas?					
24	¿Cree Ud. que la satisfacción del cliente se relaciona con la productividad?					
25	¿Está comprometido con brindar un servicio que satisfaga al cliente?					
26	¿La empresa tiene precios competitivos?					
27	¿Cree Ud. que los precios de los productos están fijados de acuerdo al mercado?					
28	¿La empresa es asociada con la calidad por parte de los clientes?					
29	¿La empresa cuenta con equipos de calidad para su correcto desempeño?					
30	¿Los resultados son positivos?					
31	¿Cree Ud. que mediante el estudio de resultados se pueden corregir errores?					
32	¿Cumple con todos los objetivos propuestos por la organización?					
33	¿La organización cumple con los objetivos ambientales?					
34	¿Considera que la empresa brinda productos y servicios de calidad?					

Validaciones

UCV
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA MOTIVACION DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: Eficiencia							
2	¿Cree Ud. que la eficiencia mejora la productividad del trabajador?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que el desarrollo de sus habilidades le permitirá ser más eficiente?	✓		✓		✓		
4	¿Cree Ud. que su empresa tiene participación en el mercado?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que la productividad del trabajador es un adecuado medidor de su eficiencia?	✓		✓		✓		
6	¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente la venta del producto?	✓		✓		✓		
7	¿La empresa capacita a los trabajadores para aumentar el volumen de ventas?	SI	No	SI	No	SI	No	
8	DIMENSION 2: Eficacia							
9	¿Cree Ud. que la satisfacción del cliente se relaciona con la productividad?	✓		✓		✓		
10	¿Está comprometido con brindar un servicio que satisfaga al cliente?	✓		✓		✓		
11	¿La empresa tiene precios competitivos?	✓		✓		✓		
12	¿Cree Ud. que los precios de los productos están fijados de acuerdo al mercado?	✓		✓		✓		
13	¿La empresa es asociada con la calidad por parte de los clientes?	✓		✓		✓		
14	¿La empresa cuenta con equipos de calidad para su correcto desempeño?	SI	No	SI	No	SI	No	
15	DIMENSION 3: Efectividad							
16	¿Los resultados son positivos?	✓		✓		✓		
17	¿Cree Ud. que mediante el estudio de resultados se pueden corregir errores?	✓		✓		✓		
18	¿Cumple con todos los objetivos propuestos por la organización?	✓		✓		✓		
19	¿La organización cumple con los objetivos ambientales?	✓		✓		✓		
20	¿La organización brinda productos y servicios de calidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: COSMILLO CASANOVA PEDRO DNI: 09925830

Especialidad del validador: Dr. EN ADMINISTRACION

07 de Octubre del 2016

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

UCV
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA MOTIVACION DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSION 1: Condiciones físicas o confort							
2	¿Cree Ud. que las condiciones físicas o confort mejoran la Satisfacción laboral del trabajador?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que la Satisfacción laboral del trabajador es un adecuado medidor de la productividad?	✓		✓		✓		
4	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?	✓		✓		✓		
5	¿El ambiente de trabajo es confortable en cuanto a la ventilación e iluminación?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?	SI	No	SI	No	SI	No	
7	DIMENSION 2: Beneficios laborales y remunerativos							
8	¿Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo?	✓		✓		✓		
9	¿El salario le permite cubrir sus necesidades económicas?	✓		✓		✓		
10	¿La empresa le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?	✓		✓		✓		
12	¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
13	¿Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral?	✓		✓		✓		
14	DIMENSION 3: Relaciones Interpersonales							
15	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	✓		✓		✓		
16	¿Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
17	¿La Comunicación establecida dentro de la organización, con directivos, jefes y compañeros es confortable?	✓		✓		✓		
18	¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: COSMILLO CASANOVA PEDRO DNI: 09925830

Especialidad del validador: Dr. EN ADMINISTRACION

07 de Octubre del 2016

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

UCV
UNIVERSIDAD CATELICA
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA MOTIVACION DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Eficiencia								
1	¿Cree Ud. que la eficiencia mejora la productividad del trabajador?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que el desarrollo de sus habilidades le permitirá ser más eficiente?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. que su empresa tiene participación en el mercado?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que la productividad del trabajador es un adecuado medidor de su eficiencia?	✓		✓		✓		
5	¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente la venta del producto?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa capacita a los trabajadores para aumentar el volumen de ventas?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Eficacia								
7	¿Cree Ud. que la satisfacción del cliente se relaciona con la productividad?	✓		✓		✓		
8	¿Está comprometido con brindar un servicio que satisfaga al cliente?	✓		✓		✓		
9	¿La empresa tiene precios competitivos?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. que los precios de los productos están fijados de acuerdo al mercado?	✓		✓		✓		
11	¿La empresa es asociada con la calidad por parte de los clientes?	✓		✓		✓		
12	¿La empresa cuenta con equipos de calidad para su correcto desempeño?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Efectividad								
13	¿Los resultados son positivos?	✓		✓		✓		
14	¿Cree Ud. que mediante el estudio de resultados se pueden corregir errores?	✓		✓		✓		
15	¿Cumple con todos los objetivos propuestos por la organización?	✓		✓		✓		
16	¿La organización cumple con los objetivos ambientales?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que la empresa brinda productos y servicios de calidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: Investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

07 de Octubre del 2016

[Firma]
Dr. Edwin Arce Alvarez

UCV
UNIVERSIDAD CATELICA
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA MOTIVACION DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Condiciones físicas o confort								
1	¿Cree Ud. que las condiciones físicas o confort mejoran la Satisfacción laboral del trabajador?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que la Satisfacción laboral del trabajador es un adecuado medidor de la productividad?	✓		✓		✓		
3	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?	✓		✓		✓		
4	¿El ambiente de trabajo es confortable en cuanto a la ventilación e iluminación?	✓		✓		✓		
5	¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Beneficios laborales y remunerativos								
7	¿Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo?	✓		✓		✓		
8	¿El salario le permite cubrir sus necesidades económicas?	✓		✓		✓		
9	¿La empresa le brinda oportunidades para para ascender en tu puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Cuándo realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?	✓		✓		✓		
11	¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
12	¿La empresa le ofrece estabilidad de su empleo?	✓		✓		✓		
13	¿Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Relaciones Interpersonales								
14	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	✓		✓		✓		
15	¿Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
16	¿La Comunicación establecida dentro de la organización, con directivos, jefes y compañeros es confortable?	✓		✓		✓		
17	¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: Investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

07 de Octubre del 2016

[Firma]
Dr. Edwin Arce Alvarez

UCV
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA MOTIVACION DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Eficiencia								
1	¿Cree Ud. que la eficiencia mejora la productividad del trabajador?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que el desarrollo de sus habilidades le permitirá ser más eficiente?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. que su empresa tiene participación en el mercado?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que la productividad del trabajador es un adecuado medidor de su eficiencia?	✓		✓		✓		
5	¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente la venta del producto?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa capacita a los trabajadores para aumentar el volumen de ventas?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Eficacia								
7	¿Cree Ud. que la satisfacción del cliente se relaciona con la productividad?	✓		✓		✓		
8	¿Está comprometido con brindar un servicio que satisfaga al cliente?	✓		✓		✓		
9	¿La empresa tiene precios competitivos?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. que los precios de los productos están fijados de acuerdo al mercado?	✓		✓		✓		
11	¿La empresa es asociada con la calidad por parte de los clientes?	✓		✓		✓		
12	¿La empresa cuenta con equipos de calidad para su correcto desempeño?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Efectividad								
13	¿Los resultados son positivos?	✓		✓		✓		
14	¿Cree Ud. que mediante el estudio de resultados se pueden corregir errores?	✓		✓		✓		
15	¿Cumple con todos los objetivos propuestos por la organización?	✓		✓		✓		
16	¿La organización cumple con los objetivos ambientales?	✓		✓		✓		
17	¿Considera que la empresa brinda productos y servicios de calidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [✓]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Edith G. Novales Domínguez DNI: 25703679

Especialidad del validador: Psicología

07 de Octubre del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

UCV
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO
ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA MOTIVACION DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Condiciones físicas o confort								
1	¿Cree Ud. que las condiciones físicas o confort mejoran la Satisfacción laboral del trabajador?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que la Satisfacción laboral del trabajador es un adecuado medidor de la productividad?	✓		✓		✓		
3	¿Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos?	✓		✓		✓		
4	¿El ambiente de trabajo es confortable en cuanto a la ventilación e iluminación?	✓		✓		✓		
5	¿Reciben la información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?	✓		✓		✓		
6	¿La empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Beneficios laborales y remunerativos								
7	¿Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo?	✓		✓		✓		
8	¿El salario le permite cubrir sus necesidades económicas?	✓		✓		✓		
9	¿La empresa le brinda oportunidades para para ascender en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Cuanto realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás?	✓		✓		✓		
11	¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?	✓		✓		✓		
12	¿La empresa le ofrece estabilidad de su empleo?	✓		✓		✓		
13	¿Mi puesto de trabajo me ofrece estabilidad laboral?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Relaciones Interpersonales								
14	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	✓		✓		✓		
15	¿Tengo buenas relaciones personales con mis compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
16	¿La Comunicación establecida dentro de la organización, con directivos, jefes y compañeros es confortable?	✓		✓		✓		
17	¿Ha recibido la formación básica sobre Prevención de Riesgos Laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [✓]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Edith G. Novales Domínguez DNI: 25703679

Especialidad del validador: Psicología

07 de Octubre del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
GENERAL ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la productividad de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017?	GENERAL: Determinar la relación entre la satisfacción laboral con la productividad de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017?.	GENERAL La satisfacción laboral se relaciona con la productividad de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017	V1 Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y confort
				Beneficios laborales
ESPECÍFICOS: ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficiencia de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017?	ESPECIFICOS: Determinar la relación entre la satisfacción laboral con la eficiencia de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017?	ESPECIFICOS: La satisfacción laboral se relaciona con la eficiencia de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017		Relaciones interpersonales
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la eficacia de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral con la eficacia de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017?	La satisfacción laboral se relaciona con la eficacia de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017	V2 Productividad	Eficiencia
¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con la efectividad de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral con la efectividad de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017?	La satisfacción laboral se relaciona con la efectividad de la empresa Stación Vgas EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017		Eficacia
				Efectividad